

TELETRABAJO Y RIESGOS PSICOSOCIALES: PRINCIPALES RETOS PARA AFRONTARLO CON ÉXITO

La progresiva digitalización y el uso intensivo de las tecnologías de la comunicación y la información (TIC) han modificado el contenido y la organización del trabajo de manera extraordinaria. Y si a esto le añadimos la Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia, nos encontramos que el futuro dependerá de la capacidad de generar condiciones de trabajo adecuadas de tal forma que la tecnología se ponga al servicio de las empresas y del desarrollo personal y profesional de las personas garantizando en todo caso su seguridad y salud.

Ámbitos sobre los que sustentar la gestión de los riesgos psicosociales en situación de teletrabajo

1. El diseño y la prevención primaria

- Consideraciones generales:
- Carga y contenido de trabajo.
 - Tiempo de trabajo.
 - Supervisión y control del trabajo.
 - Comunicación con el resto de la plantilla.

2. La idoneidad ...

- ... del puesto de trabajo:
- Necesidad de presencialidad.
 - Necesidad de supervisión.
 - Medición de resultados por objetivos.
- ... de la persona trabajadora:
- Habilidades personales y de desempeño.
 - Circunstancias personales.
 - Gestión de mandos intermedios.

3. La información y la formación

- Dirigida al personal trabajador y mandos intermedios:
- De carácter general sobre la propia organización, las condiciones de trabajo y competencias.
 - De carácter preventivo sobre exposición factores de riesgo psicosocial y evaluación.

4. La evaluación de riesgos psicosociales en base a cuatro aspectos diferenciadores

- Aspectos organizativos (factores) a tener en cuenta en entorno de teletrabajo frente al trabajo presencial:
- La distribución de la jornada.
 - Los tiempos de disponibilidad.
 - La garantía de los descansos.
 - Las desconexiones durante la jornada.
 - El riesgo de fatiga informática.
 - Los distintos tipos de acoso.

- Limitación de acceso al domicilio, consideraciones:
- Obtener información de calidad.
 - Valorar la necesidad de obtener la información in situ.
 - Evaluación realizada por personal competente.
 - NO autoevaluación.

Alcance físico de la evaluación:
 Solo debe alcanzar a la zona habitada para la prestación de servicios o el lugar elegido para el trabajo a distancia, no al resto de la vivienda.

- Metodología de obtención de la información para la evaluación:
- Confiable respecto a los resultados.
 - No es un fin en sí mismo, sino que está al servicio de objetivos más amplios: la seguridad y salud del personal en teletrabajo.

5. La comunicación y la información bidireccional

- Papel relevante de mandos intermedios y personal directivo.
- Comunicación eficaz y eficiente entre la persona trabajadora y la estructura de la organización, representantes legales, servicio de prevención, recursos humanos, otros departamentos, etc.

6. La revisión periódica de las condiciones de trabajo

- Acciones de seguimiento continuo que controlen cómo se ejecutan las actividades preventivas planificadas y valoren la eficacia e idoneidad de dichas medidas.

SUGERENCIA: Partir de los puestos de trabajo preventivos y elegir la modalidad de evaluación más adecuada.

Presencial tiempo completo	Híbrido o mixto: porcentaje de trabajo a distancia			A distancia tiempo completo	TIPO DE ERP	ACTUACIÓN	ALCANCE (colectivo afectado)
	No regular	Regular					
100%	< 30%	Baja intensidad 30% - 40%	Intensidad alta 41% - 99%	100%	Evaluación conjunta	1 evaluación de RP	Presencial y teletrabajo
		Regular			Evaluaciones diferentes	1 evaluación de RP	Presencial
					Evaluaciones diferentes	1 evaluación de RP	Teletrabajo
					Evaluación conjunta + complementaria	1 evaluación de RP o complementaria de RP	Presencial y teletrabajo
					Evaluación conjunta + complementaria	1 evaluación de RP o complementaria de RP	Teletrabajo

Factores psicosociales que el teletrabajo configura y transforma y cuando se materializan pueden convertirse en factores de riesgo

1. Tiempo de Trabajo

- Prolongación de la jornada de trabajo.
- Trabajo en horarios inusuales.
- Comunicación compulsiva.
- Conexión permanente.

2. Autonomía

- Aparente y no real: exceso de control impersonal.
- Incremento de los ritmos de trabajo.
- Incremento de la sensación de urgencia: alterar la programación prevista.

3. Carga de trabajo cuantitativa

- Permanente entrada de comunicaciones (interrupciones) que se pueden convertir en un incremento de la carga de trabajo.
- Inadecuado dimensionamiento de la carga de trabajo, por exceso y por defecto.

4. Carga de trabajo cualitativa

- Dificultad para compartir dudas y problemas.
- Atención elevada, frecuentes interrupciones, multitarea: reducción de la concentración - incremento de errores.

5. Demandas Psicológicas

- Dificultad para concentrarse por: sobreexposición a las TIC, el entorno en teletrabajo, la multitarea,...
- Incrementadas por: sobreinformación, aprendizaje continuo en el uso de las TIC, alargar la jornada de trabajo, etc.

6. Variedad / Contenido

- Exposición a tareas fragmentadas, monótonas, rutinarias y poco estimulantes.
- El mayor aislamiento puede provocar recibir menos información y feedback, reducción del sentimiento de grupo = participación en el trabajo.

7. Participación / Supervisión

- La no presencialidad entendida como invisibilidad = Δ aislamiento.
- Inadecuados procedimientos de coordinación y supervisión del trabajo y de las personas.
- Supervisión realizada y gestionada en parte o total por algoritmos o Inteligencia Artificial = Δ de la despersonalización.

8. Interés por el trabajador / Compensación

- Trabajo sin contacto directo frecuente = Δ desvinculación.
 - Falta de actividades formativas específicas de teletrabajo o uso de TIC..
 - Supervisión exclusiva mediante cuantificación = valoración impersonal y reconocimiento insuficiente.

9. Desempeño de Rol

- Sobrecarga del rol laboral frente al desempeño del rol familiar y personal.
- Ambigüedad de rol facilitada por el uso intensivo de TIC y falta de contacto directo con el resto de la plantilla y mandos.
- Conflicto de rol por falta de habilidades para desempeñar las funciones a distancia.

10. Relaciones y Apoyo Social

- Reducción de las interacciones sociales = dificultad para obtener apoyo social.
- Comunicaciones basadas en las TIC = Δ aislamiento social.
- Falta de contacto directo frecuente = pérdida de espontaneidad y de relaciones informales.

11. Conciliación de la vida laboral, personal y familiar

- Falta de control riguroso sobre: la carga el ritmo y el tiempo de trabajo, la hiperconectividad, la flexibilidad horaria, la permanente disponibilidad, etc.
- Inexistencia de políticas adecuadas de desconexión digital.
- Desconsideración de variables como la edad y el género.

12. Equipos de trabajo / medioambiente

- Problemas técnicos o de conectividad = falta de autonomía y control.
- Difícil acceso al personal informático.
- Desconsideración de la variable género.
 - Espacio de trabajo y dispositivos o equipos ergonómicamente inadecuados

CONCLUSIÓN

El futuro del teletrabajo dependerá de la capacidad de generar condiciones de trabajo adecuadas. Para ello es fundamental concebir la gestión del personal en teletrabajo como un elemento más del sistema de gestión de la PRL en la organización. De este modo, se puede hacer un uso preventivo adecuado de las diferentes políticas o convenios que se implanten en la organización, como el acuerdo del ADT (acuerdo de teletrabajo), la política de desconexión digital, el protocolo de acoso laboral, etc. además de las medidas preventivas específicas en materia de riesgos psicosociales.



- INSHT. Pérez Bilbao, Jesús y otros. Teletrabajo: criterios para su implantación. Nota Técnica de Prevención nº 412. Madrid: INSHT; 1996.
- INSHT. Pérez Bilbao, Jesús y otros. Teletrabajo. Nuevas perspectivas en la organización del trabajo. Madrid: INSHT; 1997.
- INSSBT. Manzano Santamaría, Noemí. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (I): nuevas formas de organización del trabajo. Nota Técnica de Prevención nº 1122. Madrid: INSSBT; 2018.
- INSSBT. Manzano Santamaría, Noemí. Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (II): factores de riesgo psicosocial asociados a las nuevas formas de organización del trabajo. Nota Técnica de Prevención nº 1123. Madrid: INSSBT; 2018.
- INSST. Orofino Vega, Pablo y Notario González, Isabel. Teletrabajo: criterios para su integración en el sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Madrid: INSST; 2021.
- INSST. Orientaciones para la gestión de los aspectos ergonómicos y psicosociales en situación de teletrabajo. Madrid: INSST; 2022.